

José Fernando Sierra Faria, Subdirector de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios de la Dirección de Gestión de Impuestos, en mi calidad de Supervisor del Contrato No. 00-204-2024 del 06 de noviembre de 2024, en cumplimiento de los deberes de los Supervisores establecidos en los artículos 82 y 83 de la Ley 1474 de 2011 y cartilla **CT-ADF-0109 CARTILLA DE SUPERVISIÓN Y/O INTERVENTORIA**, me permito rendir informe mensual de ejecución en los siguientes términos:

1. Información general:

Contrato No.:	00-204-2024	Fecha de suscripción:	6/11/2024
Objeto:	Prestación del servicio del Contact Center omnicanal, para la atención oportuna de las consultas tributarias, aduaneras, cambiarias y de cobro formuladas por los clientes a través de los canales presenciales, telefónicos y virtuales		
Contratista:	C&C SERVICES S.A.S		
NIT o CC contratista	900008653-0		
Valor del contrato:	\$55.531.845.275,47	Vigencia ¹ 2024	\$2.000.000.000,00
		Vigencia futura 2025	\$33.189.744.071,00
		Vigencia futura 2026	\$20.342.101.204,47
Adición valor:	Modificadorio No. 1	N/A	
	Modificadorio No. 2	N/A	
Reducción valor:	Modificadorio No. 3	N/A	
	Modificadorio No. 4	N/A	
Valor actual del contrato:	\$55.531.845.275,47		
CDP ² :	(42724) por \$ (2.000.000.000) del (2024-07-18)	CRP ³	No. 312824 por \$2.000.000.000 del 2024-11-08
Plazo de ejecución del contrato:	20 meses	Fecha de acta inicio:	15/11/2024
		Fecha de terminación inicial:	31/07/2026
		Plazo Prórroga modificadorio No. #	N/A
		Fecha de terminación:	N/A
Plazo cláusula de pervivencia:	N/A	Fecha inicio:	N/A
		Fecha de terminación:	N/A
Garantía de Cumplimiento No.	21-44-101455214 del 07/11/2024	Aseguradora:	Seguros del Estado S.A.
Fecha aprobación garantía:	12/11/2024	NIT aseguradora:	860.009.578-6
Garantía de RCE ⁴ No:	N/A	Aseguradora:	N/A
Fecha aprobación garantía:	N/A	NIT aseguradora:	N/A
Otras modificaciones:	N/A		

¹ Año en el que inicia el plazo de ejecución del contrato.

² CDP – Certificado de Disponibilidad Presupuestal.

³ CRP – Certificado de Registro Presupuestal.

⁴ RCE - Responsabilidad Civil Extracontractual.

Nombre del Supervisor y del personal de apoyo a la supervisión y periodos	Mediante comunicación número 100151189 –1626 - 2024 de fecha 13 de noviembre de 2024, la Subdirectora de Compras y Contratos Cielo Alexandra Vega Navarro asignó la función de Supervisor al doctor José Fernando Sierra Faria, Subdirector de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios . Este oficio le fue comunicado al funcionario el 13 de noviembre de 2024 y se encuentra publicado en SECOP.
	Con la Comunicación número 100153162-629 del 13 de noviembre de 2024, el supervisor del contrato designó como apoyo a la supervisión a los funcionarios Argemiro Franco Munera, Jefe de la Coordinación Gestión de Canales de Servicio y Experiencia del Usuario, Adriana Sarmiento Bohórquez, Gestor I; Luz Marina Bedoya Henao, Gestor I; Martha Consuelo Moyano Melo, Gestor III; Jaime Alfonso León Castañeda, Gestor III; y Jaime Gilberto Niño González Inspector IV, funcionarios de la Coordinación Canales de Servicio y Experiencia del Usuario de la Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios. Este oficio le fue comunicado a los funcionarios el 14/11/2024.
	Mediante comunicación No. 100153162 - 653 del 21 de noviembre de 2024 el Supervisor asignó la función de apoyo a la supervisión a, Lexy Garay Alvarez, Jefe Oficina de Comunicaciones de la Dirección General. Este oficio le fue comunicado al funcionario el 21 de noviembre y se encuentra publicado en SECOP.
Periodo Evaluado:	Diciembre 2024

2. Estado de las garantías

Las garantías constituidas para amparar el contrato son las siguientes:

Garantía No.	Aseguradora	Amparos	Porcentaje / Valor asegurado	Vigencia	
				desde	hasta
21-44-101455214	Seguros del Estado S. A.	cumplimiento	\$16,659,553,582.64	6/11/2024	31/01/2027
21-44-101455214	Seguros del Estado S. A.	calidad del servicio	\$11,106,369,055.09	6/11/2024	31/01/2027
21-44-101455214	Seguros del Estado S. A.	salarios y prestaciones	\$8,329,776,791.32	6/11/2024	31/7/2029

3. Estado financiero del contrato:

FACTURA ⁵			Aceptada o Rechazada	PAGO			Valor Pendiente por pagar ⁶
Número	Fecha	Valor		Número	Fecha	Valor	
CYC 2436	13/01/2025	\$1.970.969.037	aceptada	Pendiente	Pendiente	\$0	\$1.970.969.037

⁵ De conformidad con el artículo 772 del Código de Comercio, modificado por el artículo 1 de la Ley 1231 de 2008, no podrá librarse factura alguna que no corresponda a bienes entregados real y materialmente o a servicios efectivamente prestados.

⁶ El **Valor pendiente por pagar** equivale al valor facturado por el contratista y aceptado por el Supervisor, que está pendiente -en trámite- de pago.

FACTURA ⁵			Aceptada o Rechazada	PAGO			Valor Pendiente por pagar ⁶
Número	Fecha	Valor		Número	Fecha	Valor	
Valor total facturado ⁷ :		\$1.970.969.037			Totales:	\$0	\$1.970.969.037

Nota 1: Aceptación o rechazo de facturas. De conformidad con el artículo 773 del Código de Comercio la factura se considera irrevocablemente aceptada por el comprador o beneficiario del servicio, si no reclamare en contra de su contenido, bien sea mediante devolución de esta y de los documentos de despacho, según el caso, o bien mediante reclamo escrito dirigido al emisor o tenedor del título, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a su recepción. Por lo anterior, en cumplimiento del numeral 1.3.3. de la CT-ADF-0109 "Cartilla de supervisión y/o interventoría" de la DIAN, la supervisión revisa, aprueba o rechaza las facturas o cuentas de cobro presentadas por el contratista dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a su presentación.

Sin embargo, de conformidad con el artículo 2.2.2.5.4. del Decreto 1074 de 2015, si se trata de factura electrónica de venta, una vez recibida se entiende irrevocablemente aceptada por el adquirente/deudor/aceptante en los siguientes casos: (i) **Aceptación expresa:** cuando por medios electrónicos, acepte de manera expresa el contenido de esta, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes al recibo de la mercancía o del servicio; o (ii) **Aceptación tácita:** Cuando no reclamare al emisor en contra de su contenido, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la fecha de recepción de la mercancía o del servicio. El reclamo se debe realizar por escrito en documento electrónico. Una vez la factura electrónica de venta como título valor sea aceptada, no se podrá efectuar inscripciones de notas debido o notas crédito, asociadas a dicha factura.

En mi calidad de supervisor he realizado el trámite de aceptación o rechazo oportuno de las facturas cargadas por el contratista en SECOP.

4. Información sobre avance del contrato:

Con el comienzo de la operación el 01 de diciembre 2024, se dio inicio al periodo de estabilización, el cual culminará el 01 de marzo de 2025, no obstante, antes del inicio de la operación se llevaron a cabo las actividades de aprovisionamiento, de la siguiente forma:

No.	Actividad	Tiempo	Cumplido
1.	Recurso Humano	15 días hábiles	SI
2.	Comunicación por voz	10 días calendario	SI
3.	Comunicación por texto	15 días calendario	SI
4.	Canales digitales automatización	25 días calendario	SI
5.	Recurso tecnológico	20 días calendario	SI

Actividades ejecutadas durante el periodo y sus resultados y/o productos entregados de acuerdo con las obligaciones pactadas en el contrato y cronograma:

No.	Actividad		Producto esperado:	Producto entregado:	% cumplimiento
1.	Alistamiento	• Entrega IVRs	• IVRs en producción • Campaña cobranza para producción	• IVR productivo • Campañas cobranza en producción.	100%

⁷ El **Valor total facturado** corresponde a la sumatoria de las facturas aceptadas por el supervisor, excluyendo el valor de las facturas rechazadas.

No.	Actividad	Producto esperado:	Producto entregado:	% cumplimiento
	• Campaña saliente cobranza • Campaña saliente agente virtual • SMS • FB e Instagram	• Campaña lista para Producción • SMS Listo para producción Publicación redes	• Campaña en producción • Pendiente	
	• Campaña email cobranza • Video llamada • Flujo Whatsapp	• Envío email cobro • Atención por video llamada • Integración Whatsapp	• Pendiente • Whatsapp integrado a la operación	
	• Click to call • Red Social	• Redireccionamiento • Publicación de contenido	• Redireccionamiento mediante clik to call • Pendiente	
	• Avatar	• Solución consultas	• En desarrollo	
2.	Base Migración de Personal para empalme	Base de datos de personal activo en el Contact	Se recibió la base de datos del personal con la relación de nivel de escolaridad y antigüedad cumpliendo con los requisitos solicitados	100%
3	Entrega del Gestor integrado de servicio por parte de la DIAN que incluye indicadores y parámetros dentro del sistema de gestión de calidad, así como, el manual de calidad para la prestación del servicio que incluye los parámetros del servicio y las definiciones de error no crítico, error crítico de usuario y de negocio.	Gestor integrado de servicio implementado por el proveedor	Gestor integrado de servicio en producción	100%
4.	Las partes inician la operación comenzando el periodo de aprovisionamiento	Inicio de operación 01 de diciembre de 2024	Se inició la operación el 01 de diciembre de 2024	100%
5.	El proveedor entrega plan de contingencia- continuidad del negocio	plan de contingencia-continuidad del negocio	plan de contingencia-continuidad del negocio	100%

No.	Actividad	Producto esperado:	Producto entregado:	% cumplimiento
	Suscripción del Compromiso de Confidencialidad y no Divulgación de la Información Reservada o Clasificada para Contratistas. Formato que la entidad entregará (Formato FT-IC-2635)	del Compromiso de Confidencialidad y no Divulgación de la Información Reservada o Clasificada para Contratistas. Formato firmado por Representante legal	del Compromiso de Confidencialidad y no Divulgación de la Información Reservada o Clasificada para Contratistas. Firmado por el Representante legal y adjunto al acta de inicio.	100%

5.1. Consumos del mes

Descripción	Consumo
P-3-1 Líder de Calidad y formación: 11 Líder de Calidad y formación mes (año 2024)	10,63
P-6-1. Agente General en sitio: 12 Agente por mes (año 2024)	13,53
P-1. Coordinador: 3 Coordinador meses (2024 al 2026)	2,90
P-5 Agente Profesional con dominio en lengua de señas colombiana: 1 Agente lengua señas mes (2024 al 2026)	0,97
P-4-1 Agente Profesional en sitio: 149 Agente Profesional en sitio mes (año 2024)	144,40
P-7. Agente Profesional Back Office en la Entidad: 1 Agente mes (2024 al 2026)	0,97
P-2-1 Supervisor: 11 supervisores mes (año 2024)	10,63
P-8. Minero de Datos- especializado: 3 Minero de datos mes (2024 al 2026).	2,90
S-15-1 Licencia Software Monitoreo y calidad: 41 licencias mes año 2024	36,00
S-21-1 Setup ante Facebook: 1 Setup_mes	1,00
S-3-1 Minuto IVR (Interactive Voice Response) Enrutador: 560.000 mes (año 2024)	666.107,85
S-4-1 Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Audiotexto: 2.400 Minutos mes (año 2024).	20.027,17
S-7-1 Minuto Outbound entre fijos a larga distancia nacional todo el territorio nacional: 250.000 minutos mes (año 2024).	8.473,45
S-13-1 Plataforma de Contact Center omnicanal vista 360: 262 licencias mes (año 2024)	246,00
S-14-1 Licenciamiento Microsoft Office: 50 licencias mes (año 2024)	47,00
S-2-1 Troncal SIP: 386 troncal mes (año 2024)	386,00
S-19. Clic to call (Botón de llamada web): 10 licencia mes (2024 al 2026)	1,00
S-8-1 Mensaje SMS (Short Message Service - Servicio de Mensajes Cortos) en una vía: 400.000 mensajes mes (año 2024)	676.288,00
S-7-4 Minuto Outbound de fijo a celular Todos los operadores de telefonía móvil celular: 250.000 minutos mes (año 2024).	107.343,28
S-22-1 Horas de desarrollo: 130 horas mes (año 2024)	744,00
S-5-1 Minuto IVR (Interactive Voice Response) Transaccional: 27.200 minutos mes (año 2024).	993,40
S-21-2 API: 1 api por mes durante 20 meses (2024 al 2026)	1,00

6. Novedades o situaciones anormales presentadas durante el desarrollo del contrato:

Durante el mes objeto del informe no se presentaron situaciones anómalas que impidieran el cumplimiento de los plazos o el cumplimiento de alguna obligación y por lo tanto no se hizo necesaria la suscripción de una modificación, prórroga, cesión, suspensión del contrato, revisión de precios, restablecimiento del equilibrio económico del contrato, etc.

7. Resumen de las actividades realizadas por la Supervisión y el Equipo de Supervisión

- El 05 de febrero se entregó al contratista copia del MN-FI-0013 Manual de Contratos y CT-ADF-0109 Cartilla de Supervisión Y/O Interventoría de la DIAN
- El 15 de noviembre se suscribió el acta de inicio una vez verificado el cumplimiento de los requisitos de ejecución consagrados en el artículo 41 de la Ley 80 de 1993, modificado por el artículo 23 de la Ley 1150 de 2007, artículo 2.2.4.2.2.6 del Decreto 1072 de 2015 y los requisitos especiales pactados en el contrato.
- El 13 de noviembre se realizó reunión presencial con asistencia de funcionarios de DIAN y del contratista, en esta, se acordó cronograma de ejecución el cual fue formalizado por el C&C services, mediante correo electrónico recibido el 18 de diciembre.
- Durante el mes se efectuó estricto seguimiento y control al cumplimiento del objeto y las obligaciones del contrato, velando que las obligaciones se cumplan en las condiciones de modo, tiempo y lugar pactadas.
- Durante el mes se suministró de manera oportuna la información que solicitó el contratista.
- Se controló que las obligaciones pactadas se ejecutaran dentro de los plazos y presupuesto previstos en el contrato.
- Se exigió al contratista el inicio, ejecución y finalización de las obligaciones a su cargo en las fechas pactadas.
- Se publicaron en el SECOP II todos los documentos generados durante el mes, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a su expedición en cumplimiento del Art. 2.2.1.1.1.7.1. del Decreto 1082 de 2015.
- Se efectuó trámite y seguimiento a la correspondencia relacionada con el contrato, garantizando que la UAE-DIAN responda de manera oportuna las solicitudes presentadas por el Contratista, para evitar la configuración del silencio administrativo positivo establecido en el Art. 25, Num.16, de la Ley 80 de 1993.
- Todas las instrucciones, órdenes y autorizaciones técnicas impartas al Contratista, constaron por escrito y en igual sentido las respuestas, informes o solicitudes del contratista.
- Se dio trámite oportuno dentro de la DIAN, a las sugerencias, reclamaciones, peticiones y/o consultas del contratista.
- Se expidieron con oportunidad las certificaciones necesarias para el pago, de conformidad con lo ejecutado dentro del periodo, verificando que cumpliera lo pactado.
- Se mantuvo debidamente organizada la carpeta de supervisión del contrato, dando cumplimiento al IN-ADF-0132 MANEJO DE ARCHIVOS EN LA DIAN.
- Se aprobó la factura dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a su entrega, de acuerdo con los procedimientos establecidos por la DIAN.
- Se expidieron en forma oportuna los informes, certificaciones y autorizaciones para necesarias para los pagos, de acuerdo con los compromisos contractuales adquiridos.
- Se verificó para el pago que el contratista estuviera al día en el pago de aportes parafiscales relativos al Sistema de Seguridad Social Integral (pensiones, salud y riesgos laborales), así como los propios del Sena, ICBF y Cajas de Compensación Familiar, cuando corresponda.
- Se cumplieron las funciones de supervisión establecidas en el Art. 82 y siguientes de la Ley 1474 de 2011, CT-ADF-0109 CARTILLA DE SUPERVISIÓN Y/O INTERVENTORÍA de la DIAN y las especiales pactadas en el contrato.
- Se verificó el cumplimiento por parte del contratista de los requisitos exigidos frente al Sistema de Gestión ambiental, Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo – SGSST y Plan Estratégico de Seguridad Vial – PESV
- Se verificó y exigió la implementación oportuna de los tratamientos incluidos en la matriz de riesgos, que correspondían al contratista y a la UAE-DIAN, y se implementaron aquellos que correspondían al supervisor

8. Llamadas de atención al contratista:

- Durante el mes no se realizaron llamados de atención al contratista

9. Actas suscritas con el contratista:

El 18 de diciembre se realizó reunión conjunta en la que se definió el cronograma para la ejecución del contrato.

10. Cumplimiento del pago de aportes a la seguridad social y parafiscales:

El contratista presentó certificación del 13 de enero de 2025 expedida por Gilberto Rivera Sabogal, en su calidad de revisor fiscal, en la que consta que se encuentra a paz y salvo por concepto de Seguridad Social y parafiscales, en cumplimiento del artículo 50 de la Ley 789 de 2002.

11. Implementación de tratamiento y seguimiento a la Matriz de Riesgos del contrato:

Se realizó seguimiento a los tratamientos previstos para todos los Riesgos de la Matriz de Riesgos del Estudio Previo que forma parte integral del contrato, así:

Riesgo 1:	Cambios en los tributos	Responsable:	DIAN – Contratista
Tratamiento implementado:	• Durante el periodo el supervisor y el equipo de supervisión, realizaron seguimiento permanente en la prestación del servicio contratado		
Observaciones:	El riesgo no se materializó durante el periodo.		
Riesgo 2:	Interrupciones temporales o definitivas en la prestación del servicio por fallas atribuibles al Proveedor .	Responsable:	Contratista
Tratamiento implementado:	• Durante el periodo el supervisor y el equipo de supervisión, realizaron seguimiento permanente en la prestación del servicio contratado		
Observaciones:	Debido a que en el mes de diciembre se encuentra en etapa de estabilización no hay lugar a la aplicación de ANS		
Riesgo 3:	Incumplimiento de licencias y permisos de derechos de autor o de propiedad intelectual.	Responsable:	Contratista
Tratamiento implementado:	• Durante el periodo el supervisor y el equipo de supervisión, realizaron seguimiento permanente en la prestación del servicio contratado		
Observaciones:	El riesgo no se materializó durante el periodo.		
Riesgo 4:	Dificultades y retrasos en la implementación de los servicios no imputables a la DIAN.	Responsable:	Contratista
Tratamiento implementado:	• Durante el periodo el supervisor y el equipo de supervisión, realizaron seguimiento permanente en la prestación del servicio contratado		
Observaciones:	El riesgo no se materializó durante el periodo.		
Riesgo 5:	Huelgas o paros del personal de los Proveedores.	Responsable:	Contratista
Tratamiento implementado:	• Durante el periodo el supervisor y el equipo de supervisión, realizaron seguimiento permanente en la prestación del servicio contratado		
Observaciones:	Debido a que en el mes de diciembre se encuentra en etapa de estabilización no hay lugar a la aplicación de ANS		

Riesgo 6:	Vulnerabilidad de las soluciones que comprometan la seguridad de la información o mal uso de la información por parte del Proveedor determinada por la DIAN o sus sistemas.	Responsable:	DIAN - Contratista
Tratamiento implementado:	Durante el periodo el supervisor y el equipo de supervisión, realizaron seguimiento permanente en la prestación del servicio contratado		
Observaciones:	El riesgo no se materializó durante el periodo.		
Riesgo 7:	Desactualización de la tecnología utilizada para la prestación de los servicios siempre que esta no haya sido determinada por la Dian o sus sistemas.	Responsable:	DIAN - Contratista
Tratamiento implementado:	Durante el periodo el supervisor y el equipo de supervisión, realizaron seguimiento permanente en la prestación del servicio contratado		
Observaciones:	El riesgo no se materializó durante el periodo.		
Riesgo 8:	Ataques a la infraestructura de los Proveedores o de las Entidad.	Responsable:	Contratista
Tratamiento implementado:	Durante el periodo el supervisor y el equipo de supervisión, realizaron seguimiento permanente en la prestación del servicio contratado		
Observaciones:	El riesgo no se materializó durante el periodo.		
Riesgo 9:	Retrasos por procesos de selección y contratación de personal para prestar los servicios por parte del Proveedor	Responsable:	Contratista
Tratamiento implementado:	Durante el periodo el supervisor y el equipo de supervisión, realizaron seguimiento permanente en la prestación del servicio contratado		
Observaciones:	El riesgo no se materializó durante el periodo.		
Riesgo 10:	Incumplimiento del Proveedor en el pago de salarios y prestaciones sociales.	Responsable:	Contratista
Tratamiento implementado:	Durante el periodo el supervisor y el equipo de supervisión, realizaron seguimiento permanente en la prestación del servicio contratado		
Observaciones:	El riesgo no se materializó durante el periodo.		
Riesgo 11:	Inconvenientes en la migración de datos requeridos para la prestación de Centro de Contacto .	Responsable:	Contratista
Tratamiento implementado:	Durante el periodo el supervisor y el equipo de supervisión, realizaron seguimiento permanente en la prestación del servicio contratado		
Observaciones:	El riesgo no se materializó durante el periodo.		

12.Necesidad de iniciar proceso administrativo sancionatorio contractual por presunto incumplimiento del contrato:

Durante el mes no se evidenció la necesidad de solicitar al Subdirector de Compras y Contratos de la DIAN el inicio de proceso administrativo sancionatorio contractual por presunto incumplimiento del Contrato.

13.Verificación de incentivos:

No aplica

14.Cumplimiento obligaciones ambientales

No aplica

15.Observaciones

No aplica

En constancia, se firma en Bogotá a los veintiséis (26) días del mes de febrero de 2025.

SUPERVISOR

José Fernando Sierra Faría
Subdirector de Servicio en Asuntos Tributarios

Lexy Garay Alvarez

Jefe Oficina de Comunicaciones Institucionales
Apoyo a la Supervisión
Designado con comunicación 100153162 - 653 de
fecha 21 de noviembre de 2024

Apoyo Supervisión Coordinación de Canales de Servicio y Experiencia del Usuario mediante
comunicación No.100153162-629 del 13 de noviembre de 2024

Argemiro Franco Múnera

Adriana Sarmiento Bohorquez
Jaime Gilberto Niño González

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Vigencia		Descripción de cambios
	Desde	Hasta	
1	23/12/2023	10/10/2023	Versión inicial
2	11/10/2023		

Elaboró:	Lina Constanza Mendieta Cano Elaboración Metodológica	Gestor II	Coordinación de Procesos y Riesgos Operacionales
	Rosy Liliana Ascencio Pachón Elaboración Técnica	Inspector IV	Subdirección de Compras y Contratos
Revisó:	Cielo Alexandra Vega Navarro	Subdirectora	Subdirección de Compras y Contratos
Aprobó:	Cielo Alexandra Vega Navarro	Subdirectora	Subdirección de Compras y Contratos